



Universidade Federal do Rio de Janeiro
Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas
Faculdade de Administração e Ciências Contábeis
Curso de Biblioteconomia e Gestão de unidades de
Informação



Thiago Menezes Cairo

Gestão Eletrônica de Documentos: sua aplicabilidade na gerência de informações das organizações.

Rio de Janeiro
2013

Thiago Menezes Cairo

Gestão Eletrônica de Documentos: sua aplicabilidade na gerência de informações das organizações.

Projeto Final II apresentado como requisito parcial para a obtenção do Grau de Bacharel em Biblioteconomia, da Universidade Federal do Rio de Janeiro.

Orientadora: Nadir Ferreira Alves

Rio de Janeiro

2013

C136g Cairo, Thiago Menezes

Gestão Eletrônica de Documentos: sua aplicabilidade na gerência de informações das organizações. / Thiago Menezes Cairo. – Rio de Janeiro, 2013. 52f. : il.

Orientadora: Nadir Ferreira Alves

Projeto Final II (Graduação em Biblioteconomia) – Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação, Universidade Federal do Rio de Janeiro.

1. GED. 2. Gestão Eletrônica de Documentos 3. Organização da Informação 4. Organização de documentos. 5. Ferramentas de GED 6. Alves, Nadir Ferreira 7. Universidade Federal do Rio de Janeiro I. Título.

CDD:

CDU:

Thiago Menezes Cairo

Gestão Eletrônica de Documentos: Sua aplicabilidade na gerência de informações das organizações

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Biblioteconomia e Gestão em Unidades de Informação (CBG/FACC), da Universidade Federal do Rio de Janeiro como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Aprovado em: _____ de _____ de _____

BANCA EXAMINADORA

Prof^ª Nadir Ferreira Alves - Orientadora
Mestre em Ciência da Informação
Prof^ª. Assistente do Curso de Biblioteconomia
e Gestão de Unidades de Informação da FACC/ UFRJ

Prof^ª Ana Senna
Mestre em Ciência da Informação
Prof^ª. Assistente do Curso de Biblioteconomia
e Gestão de Unidades de Informação da FACC/ UFRJ

Prof^ª Ana Maria Ferreira de Carvalho
Mestre em Computação
Prof^ª. Assistente do Curso de Biblioteconomia
e Gestão de Unidades de Informação da FACC/ UFRJ

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus por me dar a oportunidade de estudar na UFRJ, que é uma das melhores universidades do país. Esse prazer não seria possível se eu não contasse com a ajuda de meus pais, que sempre batalharam e incentivaram meus estudos, desde pequeno. Agradeço em especial minha mãe, Márcia, por todo amor e cuidado com meus estudos, alimentação e saúde para que eu me tornasse o que sou hoje. Agradeço a minha namorada, Raquel, por todo companheirismo durante esses 4 anos de faculdade, sendo sempre compreensiva com os finais de semana perdidos devido ao estudo para provas e para este trabalho de conclusão de curso. Agradeço a todos os professores que eu tive durante esta jornada, tendo adquirido com cada um, conhecimento que no futuro me servirá de grande valia. Quero agradecer por último a todos meus colegas de classe, nos quais nesses 4 anos eu aprendi a conviver e dar boas risadas.

“Transportai um punhado de terra todos os dias e fareis uma montanha”.
(Confúcio)

Cairo, Thiago Menezes. **Gestão Eletrônica de Documentos:** sua aplicabilidade na gerência de informações das organizações. 2013. 50f. Trabalho de Conclusão de Curso (graduação). Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação. Universidade Federal do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, 2013.

RESUMO

Este trabalho avalia a aplicação das ferramentas de GED em algumas organizações com o intuito de observar se a sua aplicação tem sido feita de maneira correta, propiciando à organização o retorno esperado. Aborda o conceito de Gestão Eletrônica de Documentos, suas vantagens e desvantagens para as organizações, bem como, sua aplicação e as primeiras iniciativas de GED no Brasil. Apresenta as ferramentas GED mais conhecidas, explicando como funciona cada uma. Por fim, foi aplicado um questionário em três organizações que implantaram o GED há pelo menos 2 anos, como método avaliativo para atingimento dos questionamentos levantados pelo presente trabalho.

Palavras-chaves: GED. Gestão Eletrônica de Documentos. Organização da Informação. Organização de documentos. Ferramentas de GED.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1: Ciclo de vida dos documentos.....	18
---	----

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Fases do ciclo de vida do documento.....	18
--	----

LISTA DE ABREVEATURAS

BPM - Business process management

CDIA - Certified Document Imaging Architect

CENADEM - Centro Nacional de Desenvolvimento do Gerenciamento da Informação

CGMI - Coordenação Geral de Instalações Médicas e Industriais

CNEN - Comissão Nacional de Energia Nuclear

COLD - Computer Output to Laser Disk

CONARQ - Conselho Nacional de Arquivos

DI – Document Imaging

DM – Document Management

e-Arq - Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos

ECM – Enterprise Content Manegement

EDMS - Engineering Document Management Systems

ERP - Enterprise Resources Planing

ERM - Enterprise Report Management

GED – Gestão Eletrônica de Documentos

ICR - Intelligent Character Recognition

ISO - International Standards Organization

OCR - Optical Character Recognition

RIM – Records and Information Manegement

SIGAD - Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos

TIC's – Tecnologia da Informação e Comunicações

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
2 OBJETIVO GERAL	14
2.1 OBJETIVO ESPECÍFICO.....	14
3 JUSTIFICATIVA	15
4 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	16
4.1 GERENCIAMENTO ELETRÔNICO DE DOCUMENTOS(GED)	17
4.1.1 VANTAGENS DO GED	21
4.1.2 DESVANTAGENS DO GED	23
4.2 APLICAÇÕES DO GED	24
4.3 FERRAMENTAS DE GED	26
5 METODOLOGIA.....	29
5.1 ORGANIZAÇÕES ENTREVISTADAS	30
5.1.1 ORGANIZAÇÃO A	30
5.1.2 ORGANIZAÇÃO B	31
5.1.3 ORGANIZAÇÃO C	32
5.2 ENTREVISTA E APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO.....	33
6 ANÁLISE DAS RESPOSTAS	34
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	38
REFERÊNCIAS	39
APÊNDICE	41
ANEXO A.....	45
ANEXO B.....	48
ANEXO C.....	51

1 Introdução

No início do século XX a visão sobre o processo de produção era compartimentada, dividindo o trabalho em tarefas específicas, fazendo com que o trabalhador se especializasse, executando-as de forma mecanizada e metódica, seguindo a concepção taylorista, vigente naquela época. A preocupação das organizações estava voltada para essa forma de produção, a visão global do processo era vista somente por trabalhadores que se encontravam do nível da gerência para cima, na estrutura decisória da organização. Os demais, além de não terem participação na concepção do próprio trabalho, apenas executavam tarefas. Segundo MOTTA e VASCONCELLOS (2009, p. 328) “*aprender significava ser bom no cumprimento de uma função específica, previamente designada ao empregado por seu superior imediato*”.

Ao longo do século XX, a evolução dos sistemas de produção acontece, principalmente após a 2ª. Guerra Mundial, quando novas formas de organizar o trabalho vão surgindo. É nessa época que surge a tecnologia do computador e se ampliam as comunicações, provocando profundas alterações no processo de aprender dos trabalhadores, e consequentemente das organizações. O processo de aprendizagem passa a ser priorizado, pois as tecnologias da informação e comunicação (TIC's) trazem novos desafios para trabalhadores e organizações. É a sociedade da informação e do conhecimento que surge trazendo preocupação com o gerenciamento das informações, até então, não priorizadas pelos processos de produção até então utilizados. O entendimento desse novo paradigma da contemporaneidade apresenta para as organizações outra realidade, onde para conquistar vantagens competitivas e se manter, é preciso ter outros atributos e ações rápidas que acompanhem esse mercado tão competitivo. Para isso, é preciso conhecer o real valor do processo de aprendizagem, Senge (2010, p.40) afirma que “*uma organização que aprende é um lugar em que as pessoas descobrem continuamente como criam sua realidade. E como podem mudá-la*”. O autor coloca que estas seriam as organizações inteligentes, ou seja, aquelas que proporcionam um ambiente no qual as pessoas estão constantemente descobrindo como criam suas rotinas de trabalho e como podem modificá-las, se necessário. Senge destaca ainda que:

no interior de uma organização inteligente, há uma mudança de mentalidade, pois não vemos mais os problemas como estando separados do universo, ao contrário, os vemos como ligados a ele; cessamos de ver os problemas como sendo causados por alguém ou por algo do exterior para assumir mais o fato de que nossas próprias

ações criam os problemas que conhecemos.

Deiser (2010, p.1), também defende novo significado estratégico ao processo de produção de conhecimento e aprendizagem, como diferencial competitivo para as organizações, o autor coloca que

... o sucesso competitivo, para não dizer a mera sobrevivência, da maior parte das organizações de hoje depende majoritariamente de sua capacidade de aprender, inovar e mudar de maneira contínua e por vezes radical.

Nesse contexto, as organizações utilizam as TIC's, para aprender a aprender gerenciar seus processos de negócios, documentos e informações. Diante de inúmeras possibilidades para disparar o processo de aprendizagem, um deles pode ser, começar pela gestão dos próprios documentos da organização, este pode ser um passo estratégico e fundamental. Para melhor entendimento, buscou-se na Arquivologia o conceito de gestão de documentos, entendido como *“conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente”*. (Lei Federal no. 8159, de 8-1-1991). Outra questão relevante refere-se à necessidade de sistematizar as informações contidas nos documentos. Segundo Jardim (1992, p. 251), *“são considerados informação todos os fatos e ideias que tenham sido registrados, comunicados e/ou distribuídos formal ou informalmente em qualquer formato físico”*.

Dessa forma, uma tecnologia que se destaca, refere-se à utilização de programas de gestão eletrônica de documentos (GED). Trata-se de uma solução que propõe agilizar o fluxo de documentos, gerenciar as informações contidas nesses documentos, aumentar a velocidade na troca de informações, tornar os processos de negócios mais rápidos e garantir agilidade na recuperação de documentos. GED é considerada tecnologia estratégica que otimiza o processo de tomada de decisão nas organizações. (BALDAM; VALLE; CAVALCANTI, 2002).

Nos últimos anos, a produção de documentos cresceu muito, superando a capacidade de controle das organizações, levando-as a buscar alternativas para gerir seus documentos, é cada vez mais estratégico para as organizações o acesso imediato às informações. Assim, o que se tem visto é um crescimento acelerado das informações em um curto intervalo de tempo,

trazendo dificuldades para sua gestão. Não ter a informação certa, na hora certa, é um indício de que algo está errado e até mesmo ultrapassado, como afirma LOPES (2004, p.9):

Entretanto, não há como negar a presença asfixiante das massas documentais acumuladas, que se não tratadas devidamente poderão não só desqualificar e atrasar empreendimentos, como também trazer sérios prejuízos para as organizações, tanto no aspecto mercadológico quanto no aspecto jurídico auditorial.

Diante do cenário anteriormente apresentado, é importante também colocar que não basta apenas aplicar a tecnologia de gestão eletrônica dos documentos, se esta não tiver qualidade e for eficaz para a organização. Para investigar os impactos dessa tecnologia nas organizações, se faz necessário uma análise metodológica para verificar como as ferramentas de GED têm sido aplicadas, e se seu uso tem proporcionado maior controle do fluxo das informações nas organizações e favorecido o processo de tomada de decisões.

2 OBJETIVO GERAL

Objetiva-se verificar como está sendo feita a aplicação do GED nas organizações, tendo em vista sua aplicabilidade, ou seja, a qualidade da aplicação das ferramentas de GED de maneira que propicie o retorno esperado à organização.

2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Demonstrar a importância da aplicação do GED nas organizações;
- b) Verificar se os profissionais estão capacitados para utilizar tais ferramentas;
- c) Confirmar se o uso da tecnologia trouxe vantagem em termos de organização de documentos e informações, e para o processo de tomada de decisões

3 JUSTIFICATIVA

O presente trabalho se justifica para dar visibilidade e maior entendimento do tema gestão de documentos e da informação no âmbito das organizações que valorizam o processo de aprendizagem, como ferramenta estratégica, no seu dia a dia no que diz respeito ao uso da tecnologia para gerenciamento de documentos e suas informações.

A partir de agora, define-se o conceito de GED, sua origem, ferramentas e aplicações mais utilizadas, vantagens e desvantagens e as tecnologias associadas. Para poder compreender esta arquitetura, apresenta-se a seguir, um referencial teórico que dará o embasamento para toda esta pesquisa.

4 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O processo de produção, a partir do desenvolvimento científico e tecnológico de novas áreas do conhecimento, mais especificamente das TIC's, trouxe à tona outro tipo de bem, intangível, e cujo processamento necessita de técnica, metodologia, computadores e programas adequados para gerenciá-lo. Esse bem intangível é a informação. Com o barateamento dos custos das TIC's e a necessidade de gerenciar o grande volume de informações que circulam pelas organizações, surge então o momento propício para automatizar as rotinas e atividades do escritório, através da sistematização dos processos de negócios da organização. Utilizando tecnologias capazes de processar documentos e recuperar informações, as organizações se lançam nesse novo paradigma, como mais um caminho que pode aumentar seus níveis de competitividade no mercado.

As primeiras iniciativas de GED surgem nos Estados Unidos da América (EUA), na década de 2000, quando começaram as primeiras discussões no meio acadêmico, sobre gestão de documentos. Surge de forma privada, e Rondinelli (2002) indica que,

em 1991, a Sociedade Histórica de Minnesota realizou um encontro de pesquisa em documentos eletrônicos, em que a partir daí, decidiram realizar uma série de pesquisas sobre o assunto, obtendo resultados de aplicações gerais. A primeira a realizar o projeto referido no encontro foi a Escola de Ciências da Universidade de Pittsburgh, apresentando um projeto de pesquisa que envolvia várias áreas de conhecimento, e propunha aplicação em três anos. Este foi o primeiro passo da comunidade acadêmica na questão de gerenciamento eletrônico de documentos. Este projeto foi o precursor de todos os outros projetos que viriam a acontecer nos outros países.

No Brasil, ainda segundo Rondinelli (2002),

as primeiras iniciativas vieram do Poder Executivo Federal, mas, no que diz respeito às tecnologias da informação, deixando de fora o gerenciamento arquivístico de documentos eletrônicos, limitaram-se a implantar um sistema de programas, direcionados em disponibilizar serviços e informações aos cidadãos através, da internet, denominado Programa Sociedade da Informação.

Outra iniciativa em nosso país partiu do Centro Nacional da Gestão da Informação (CENADEM), que foi o pioneiro no que diz respeito ao GED. O centro iniciou suas atividades em 1976, trabalhando com micrografia, sempre ampliando seu campo de conhecimento. Tinha como objetivo disseminar as novas tecnologias da informação e

documentação, realizando pesquisas, projetos e implantando o gerenciamento eletrônico de documentos em todo o Brasil. O CENADEM trouxe ainda para a literatura portuguesa, tudo o que vinha sendo discutido no resto do mundo sobre o assunto. Traduziu obras de renome, e trabalhou com os melhores profissionais da área. Foi o CENADEM que criou o termo GED e introduziu toda prática no Brasil. Recentemente, seu foco esteve concentrado na difusão do conceito do ECM – Enterprise Content Management/ GED, Gerenciamento Eletrônico de Documentos e tecnologias correlatas.

O CENADEM também trouxe para o Brasil, o Programa de Certificação CDIA+ (Certified Document Imaging Architect), desenvolvido pela *Computing Technology Industry Association* (CompTIA) que é uma associação de classe sem fins lucrativos, fornecendo os padrões para a comunidade tecnológica nas áreas de prestação de serviços possibilitados pela Internet, e-commerce, certificação técnica (desvinculado de interesses comerciais com o mercado fornecedores), CRM, políticas públicas, desenvolvimento e treinamento da força de trabalho; com instrumentos do The Rheinier Group que é uma organização de consultoria e cursos especializada em Document Imaging, Document Management, Workflow, Content Management, COLD/ERM, OCR/ICR e todas as demais tecnologias envolvidas pelo GED. O CENADEM encerrou suas atividades em Março de 2010, após uma bem-sucedida trajetória de 34 anos na liderança do mercado de GED/ECM, a diretoria do CENADEM acredita ter realizado seu papel e contribuído para a elevação profissional de milhares de pessoas, preparando-as para um mercado em franco crescimento. Com o fim do CENADEM, alguns de seus profissionais se lançaram no mercado e deram de alguma forma continuidade às suas ações.

4.1 Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED)

O GED é usado como uma solução para gerir informação e documentos, entre outros. Visa armazenar e disponibilizar toda massa documental, em qualquer formato ou suporte. Essa tecnologia oferece ferramentas para o gerenciamento e acesso às informações disponíveis tanto em papel como em meio eletrônico. Não se deve ter em mente que o GED trabalha somente com documentos que já nascem em formato eletrônico, muito pelo contrário, a grande demanda de documentos em formato analógico (papel e microfilme) que carece de

conversão para o formato digital é provavelmente uma das maiores atribuições dos sistemas de gerenciamento eletrônico de documentos. Avedon (2002, p.11) define GED como:

Uma configuração de equipamento, software e de recursos de telecomunicações baseada em computador e automatizada, que armazena e gerencia imagens de documentos e seus índices codificados, que podem ser lidos por máquinas e processados por computador para recuperação quando solicitados.

A definição apresentada por Koch (1998, p. 22) reforça a ideia de que o GED procura tratar, armazenar e dar acesso à informação independentemente de seu suporte físico:

O GED tem como objetivo gerenciar o ciclo de vida das informações desde sua criação até o seu arquivamento. As informações podem, originalmente, estar em mídias analógicas ou digitais em todas as fases de sua vida. Podem ser criadas em papel, revisadas no papel, processadas a partir de papel e arquivadas em papel. Estas informações são: **voz** – informações geradas de forma verbal; **texto** - informações mais formais, desde cartas a contratos, planilhas, manuais, etc. e **imagem** – informações que não podem ser representadas nas formas anteriores (mapas, fotografias, assinaturas, etc.(Grifo meu). (KOCH, 1998, p. 22)

O GED não é somente um sistema de gerenciamento de arquivos, ele vai muito além, como mencionava o CENADEM, (2007):

Os sistemas de Gerenciamento Eletrônicos de Documentos não são simplesmente sistemas de gerenciamento de arquivos. O GED é mais, pois implementa categorização de documentos, tabelas de temporalidade, ações de disposição e controla níveis de segurança. É vital para a manutenção das bases de informação e conhecimento das empresas. (WERLICH, 2007 p.17 apud CENADEM, 2007)

Já Macedo (2003 p.16, 24) afirma que:

O GED objetiva gerenciar o ciclo de vida das informações desde sua criação até o seu arquivamento. As informações podem, originalmente, estar registradas em mídias analógicas ou digitais em todas as fases de sua vida. Funciona com hardwares e softwares específicos e usa a tecnologia da informática para captar, armazenar, localizar e gerenciar documentos [...] O termo GED é uma sigla criada no Brasil e representa uma ampla área da informática que trata de todo o gerenciamento de documentos em formato digital dentro das organizações (MACEDO, 2003, p. 16, 24).

Em relação ao ciclo de vida do documento, podemos definir como um caminho que o documento percorre desde a sua criação, passando pela aprovação, inúmeras revisões, arquivamento, recuperação e descarte. (RIOS, 2005 p. 8 apud KOCH, 1998) As fases do ciclo de vida de um documento podem variar conforme a situação, o negócio da empresa ou o tipo de documento. As mais comuns estão mostradas na figura abaixo e detalhadas no quadro que se segue:

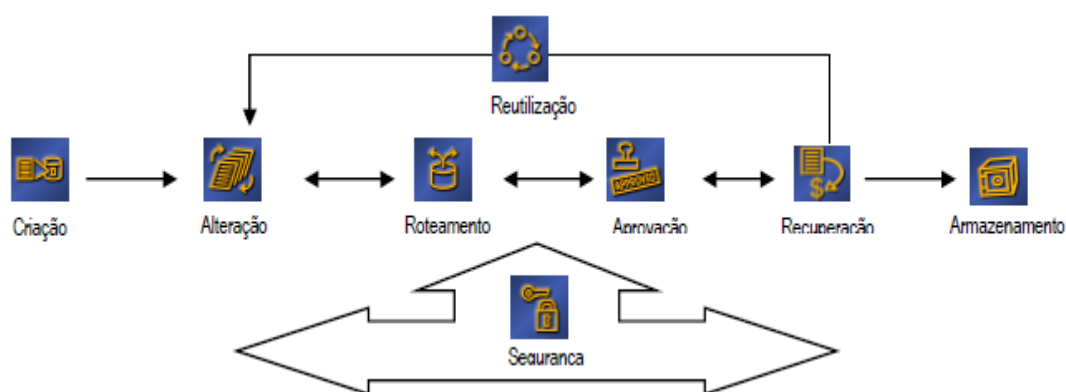


Figura 2: Ciclo de vida do documento¹

Quadro 1: Fases do ciclo de vida do documento¹

Fase	Atividades
Criação	Criação do documento a partir de uma aplicação (<i>eg.</i> editor de textos), captura através de digitalização ou importação de legado, classificação da informação por categoria ou tipo, indexação e definição do critério de segurança (AVEDON, 2002) ² .
Alteração	Controle de versão durante o ciclo de vida documental, implicando em: publicar somente a versão mais recente, permitir o acesso às versões anteriores apenas com devida autorização, comparar diferentes versões do mesmo documento, criar automaticamente novas versões, com codificação própria em diversos níveis, e ainda, criar histórico de referência para auditoria.

¹ Fonte: RIOS, J. A. 2005 , p. 8

² RIOS, 2005 apud AVEDON, 2002

Roteamento	Redirecionamento do documento a outro usuário ou grupo, antes de publicá-lo.
Aprovação	Disponibilização do documento para reutilização.
Recuperação	Pesquisa do documento, permitindo a sua reutilização. Geralmente, é feita através de atributos (também chamados de propriedades ou índices) do documento, utilizando uma linguagem de consulta (ANDRADE, 2002) ³ . Há ainda outras técnicas de recuperação de documentos, como: texto integral (<i>Full-text Retrieval</i>), por proximidade semântica, por fragmento de texto, por fonética e por enciclopédia (<i>Thesaurus</i>) ⁴ (MIRANDA, DUARTE, 1999) ⁵ .
Arquivamento	Pode ser feito totalmente <i>on-line</i> , <i>near-line</i> , <i>off-line</i> , utilizando múltiplas mídias como os discos óticos, CD, DVD, fitas, discos magnéticos e até os formatos analógicos como o microfilme e o papel (RHEINNER GROUP, 2004b) ⁶ .
Descarte	Quando o documento deixa de ser necessário, tornando-se obsoleto, deve ser descartado de acordo com uma tabela de temporalidade, pré-estabelecida.
Segurança	Controle do acesso em vários níveis como leitura, edição, etc..

Com o advento da Segunda Guerra Mundial, ocorreu explosão de documentos em todos os segmentos da sociedade, diante desse fenômeno e de tantas etapas pelas quais os documentos passam, a Arquivística estabelece conceito representado pela Teoria das Três Idades, ou Ciclo de Vida dos Documentos. Criando estratégia para a gestão documental, que define assim, as fases ou idades dos documentos.

Fase Corrente: refere-se aos documentos que estão em curso, isto é, tramitando ou que foram arquivados, mas que é objeto de consultas frequentes; eles são conservados nos locais onde foram produzidos sob a responsabilidade do órgão produtor.

Fase Intermediária: refere-se aos documentos que não são mais de uso corrente mas que, por conservarem ainda algum interesse administrativo, aguardam, no arquivo intermediário, o cumprimento do prazo estabelecido em tabela de temporalidade e destinação para serem

³ RIOS, 2005 apud ANDRADE, 2002

⁴ *Thesaurus* é um vocabulário controlado de termos, uma extensão da taxonomia que inclui regras de uso do vocabulário. Pode, também, ser compreendido como um repertório alfabético de termos utilizados na indexação e classificação de documentos; ou ainda como um vocabulário de um ramo do saber (domínio), que descreve sem ambigüidade os conceitos a ele atinentes.

⁵ RIOS, 2005 apud MIRANDA, DUARTE, 1999

⁶ RIOS, 2005 apud RHEINNER GROUP, 2004b

eliminados ou recolhidos ao arquivo permanente.

Fase Permanente: refere-se aos documentos que devem ser definitivamente preservados em razão de seu valor histórico, probatório ou informativo.

Com base nos conceitos apresentados acima, pode-se afirmar que GED objetiva gerenciar o ciclo de vida das informações desde sua criação até o seu arquivamento. As informações podem originalmente estar registradas em mídias analógicas ou digitais em todas as fases de sua vida. Funciona com hardwares e softwares específicos e usa a tecnologia da informática para captar, armazenar, localizar e gerenciar documentos.

4.1.1 Vantagens do GED

É notória a percepção de que o GED se faz necessário quando há uma grande demanda de informação e uso da mesma; neste caso, a implantação de um sistema que atenda especificamente as diversas necessidades da organização e de seus clientes é bem aceito.

No que diz respeito ao usuário e o cliente, o GED traz a redução do tempo de processamento e manuseio do papel, uma vez que os documentos podem ser digitalizados e recuperados mais rapidamente e precisamente, trazendo um aumento de satisfação do usuário. Além disso, há um incremento à produtividade com a melhoria da qualidade do trabalho e consequentemente, melhora na satisfação com o trabalho. O acesso às informações ocorre de maneira imediata e pode ser multiusuário, ou seja, mais de uma pessoa acessando as mesmas informações ao mesmo tempo; o GED possibilita a alta velocidade e precisão na localização de documentos, facilitando e melhorando o atendimento ao cliente.

No que tange aos benefícios do GED para a gestão documental, vale ressaltar que esta pressupõe uma ampla pesquisa e estudo da produção documental de um organismo produtor. A fim de identificar os tipos documentais produzidos, recebidos e acumulados, definir quais e quando poderão ser eliminados e quais deverão ser preservados permanentemente. A execução das atividades de gestão, classificação e avaliação, permitem a elaboração do Plano de Classificação e de Tabela de Temporalidade de Documentos de

Arquivo. Esses dois instrumentos associados garantem a simplificação e a racionalização dos procedimentos de gestão documental, imprimindo maior agilidade e precisão na recuperação dos documentos e informações.

Falando de documentos arquivísticos digitais, não se pode deixar de mencionar o E-ARQ BRASIL que é uma especificação de requisitos a serem cumpridos pela organização produtora/recebedora de documentos, pelo sistema de gestão arquivística e pelos próprios documentos, a fim de garantir a sua confiabilidade e autenticidade, assim como sua acessibilidade. O e-ARQ Brasil estabelece requisitos mínimos para um Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos (SIGAD) independentemente da plataforma tecnológica em que for desenvolvido e/ou implantado.

O SIGAD é um conjunto de procedimentos e operações técnicas, característico do sistema de gestão arquivística de documentos, processado por computador. Pode compreender um software particular, um determinado número de softwares integrados, adquiridos ou desenvolvidos por encomenda, ou uma combinação desses. O sucesso do SIGAD dependerá, fundamentalmente, da implementação prévia de um programa de gestão arquivística de documentos. (E-ARQ BRASIL)

Nesse trabalho, o foco é a avaliação da aplicação da tecnologia de GED, não se atrelando a leis de prazo de guarda e destinação dos documentos, normas de utilização e resoluções do CONARQ e/ou implementação de programa de gestão arquivística.

Assim, entende-se que o GED apoia a gestão documental melhorando o controle dos documentos, assim como, reduzindo o espaço de armazenagem de tais documentos e minimizando a chance de perda ou extravio dos mesmos.

Para o profissional de TI (Tecnologia da Informação), o GED facilita a integração com outros sistemas e tecnologias; além de facilitar a implantação de uma empresa virtual; disponibilidade instantânea de documentos sem limites físicos; gerenciamento e otimização do Workflow ou fluxo de trabalho que são softwares que automatizam e controlam os processos de negócio de uma organização. Através de seus fluxos, a tecnologia de Workflow permite analisar, modelar, implementar e revisar os processos de trabalho de uma forma simples e interativa, reduzindo tempos de execução e custos totais. Maior agilidade nas transações entre empresas e maior velocidade na implementação de mudanças de processos.

Para a redução e proteção de investimentos, com a tecnologia GED há uma redução de custos com novos escritórios/depósitos/equipamentos; eliminação de fraudes, pois é possível utilizar diversos níveis de segurança, com senha específica para cada usuário ou grupo de usuários, ou seja, só quem possui a senha tem acesso à determinada informação e documentação; proteção contra catástrofes que poderiam danificar seu acervo, à medida que pode ser feito uma cópia de segurança de todas as informações da organização e essas informações poderão ser guardadas em outro lugar, para caso haja algum sinistro, como incêndios, temporais, etc, as informações se encontrarão seguras.

4.1.2 Desvantagens do GED

Conforme orienta Paes (2007, p.159):

É preciso, porém, lembrar que tais avanços tecnológicos, ao lado das vantagens que oferecem, apresentam alguns problemas que merecem reflexão e exigem soluções dentro de curto espaço de tempo, a saber: falta de respaldo legal, no Brasil, que assegure o valor probatório dos registros contidos em suportes informáticos; baixa durabilidade dos materiais empregados, tornando necessária a transferência periódica das informações para outros suportes; obsolescência, em prazos de quatro a cinco anos, dos equipamentos necessários à leitura das informações armazenadas; falta de padronização na fabricação de equipamentos e suportes, limitando ou mesmo inviabilizando a interação dos recursos materiais disponíveis e, finalmente, os altos custos de conservação e manutenção física dos acervos informáticos.

Sendo assim, os sistemas específicos, disponíveis no mercado, ainda carecem de pressupostos para garantir que os princípios arquivísticos estejam contemplados pelas soluções de GED. Por isso, é preciso que a organização tenha uma política para gerir seus documentos, independente da fase de vida em que estes se encontrem.

Os sistemas de gerenciamento existentes não são baratos e sua aplicação exige muitos esforços financeiros, espaços físicos e profissionais. Segundo Baldam et al. (2002), podem acontecer alguns problemas na implantação do GED quando não consultam profissionais especializados e adequados ao sistema. Quando não há infraestrutura apropriada, e implanta-se o GED sem haver um planejamento adequado, como também a falta de padronização no formato de armazenamento do documento no sistema.

Em relação aos aspectos legais do documento digital, alguns documentos podem não ser aceitos em formato digital, exigindo o original (analógico) como verídico. Nestes casos, alguns documentos jurídicos podem não ter valor algum no formato digital. Custos da implantação, que podem ser caros, sem contar o equipamento que deve ser avaliado, como o *hardware* e o *software*, que devem ser adequados ao sistema escolhido.

Outra desvantagem apontada por Baldam (2012) é a resistência ao uso: muitas vezes convencer aquele funcionário antigo que uma tecnologia nova vai melhorar seu trabalho, não é tarefa fácil, pois ele está acostumado a fazer sempre do mesmo jeito durante anos, e não quer mudar o que na concepção dele funciona, mesmo que não funcione. A quebra de paradigmas é difícil de acontecer, principalmente se as pessoas não estiverem convencidas de que o novo pode ser melhor que o velho.

4.2 APLICAÇÕES DO GED

Segundo Avedon (2002, p. 11), “os sistemas de GED preservam as características visuais e espaciais e a aparência dos documentos originais em papel”. Entende-se que a aplicação do GED se baseia praticamente no passo a passo que o documento passa para chegar à visualização ou utilização final. Considerando que o Gerenciamento Eletrônico de Documentos é um sistema com características variáveis, a literatura recomenda algumas precauções, como realizar um estudo de viabilidade para implantar um sistema de gerenciamento compatível com a real necessidade da organização. Algumas diretrizes para a aplicação do GED devem ser analisadas, bem como a importância de avaliar o sistema que se pretende adquirir ou desenvolver. Esses fatores são enfatizados por Avedon (2002, p. 55) que,

[...] ao considerar a aquisição de um sistema de gerenciamento eletrônico de documentos, você deve dar uma boa olhada nos sistemas que já possui, dos pontos de vista organizacional, econômico e do usuário. Você deve conhecer os atuais pontos fracos, limitações e requisitos de seu sistema antes de estabelecer metas e objetivos para um novo sistema. O estudo para avaliar o melhor sistema é fundamental, com isso pode-se verificar a real necessidade da instituição em implantar um sistema de gerenciamento, e qual é o mais adequado para a sua realidade, para que, com isso, não haja uma decisão precipitada e incorreta. (AVEDON 2002, p. 55)

O estudo para avaliar o sistema é importante, com isso pode-se verificar a necessidade real da instituição em implantar o GED, e qual solução é a mais adequada para a sua realidade, já que existem diversos tipos de soluções existentes, e com isso, não seja tomada uma decisão precipitada e incorreta.

O grande número de soluções existentes voltadas ao GED deve-se às inúmeras necessidades levantadas pelas organizações, envolvendo as mais diversas áreas e ramos de negócios (CENADEM, 2002)⁷.

- Armazenamento e busca (por índices ou textual) em documentos digitalizados em geral - *Document Imaging* (DI);
- Gerenciamento de documentos com controle de versão e revisão, recursos de aprovação/reprovação/implementação e *Workflow Document Management* ;
- Gerenciamento de documentos técnicos com controle de características - *Electronic Document Management System* (EDMS);
- Gerenciamento de relatórios do sistema de Enterprise Resources Planing (ERP) e demais sistemas de informação na organização, através de dispositivos de impressão virtual (ERM, COLD);
- Captura de dados em documentos externos através de *Optical Character Recognition* (OCR) e *Intelligent Character Recognition* (ICR), integrando-os diretamente ao banco de dados do sistema de informação da organização ou a algum processo de automação no sistema (*forms processing*).

Essas soluções são possíveis através do uso de ferramentas de GED que possuem diferentes funcionalidades. Essas ferramentas serão explicadas um pouco melhor no item a seguir.

⁷ ALTOUNIAN, 2009 apud CENADEM, 2002

4.3 FERRAMENTAS DE GED

As ferramentas de GED estão divididas em cinco funcionalidades básicas: captação, gerenciamento, armazenamento, distribuição e preservação. Dentro dessas funcionalidades, cada tecnologia tem uma função específica. Essas tecnologias, trabalhando reunidas ou isoladamente, promovem a organização de informações não estruturadas, ou seja, informações que não estão em nenhum banco de dados. O uso de uma ou outra tecnologia, ou de várias delas, é determinado pela necessidade da organização em adequação à sua atividade-fim e a seus processos de negócios. As principais ferramentas relacionadas à GED são:

> **Document Imaging (DI)** – É a ferramenta de GED que propicia a conversão de documentos do meio físico para o digital. Trata-se da tecnologia mais difundida do GED, muito utilizada para conversão de documentos em papel em imagem, através de processo de digitalização com aparelhos *scanners*. É normalmente usada para documentos prontos, aqueles que não sofrerão mais alterações.

> **Document Management (DM)** (Gerenciamento de Documentos) - Sob o ponto de vista do “Ciclo de Vida” de um documento, o *Document Management* permite que você controle seu documento desde o momento de sua criação até o seu respectivo descarte. O objetivo não é somente controlar seu “Arquivo Ativo”, mas controlar também os documentos que ficam sobre sua mesa, em seus processos em andamento, no seu computador, etc., ou seja, todo documento que esteja em uso, sendo modificado, sendo referenciado por outros documentos, etc., passará a compor o dia-a-dia de seu trabalho.

Tende a apresentar retorno de investimento mais rápido, pois os usuários passam a ter benefícios do uso a todo o momento do seu trabalho, e não somente no momento em que precisar de um documento que está no arquivo. Isso em geral leva à maior percepção dos benefícios da implantação por parte dos colaboradores.

Dentre as suas principais funcionalidades estão o controle de informações (autoria, revisão, versão, datas etc.), segurança, busca, *check-in / check-out* e versionamento.

> **Workflow / BPM** – É normalmente entendido como “ferramenta que tem por finalidade

automatizar processos, racionalizando-os e, conseqüentemente, aumentando a produtividade por meio de dois componentes implícitos: organização e tecnologia”. Workflow, do inglês Fluxo de Trabalho, faz a informação necessária para cada atividade percorrer o processo previamente mapeado. Pelo conceito anteriormente descrito, fica claro que o documento não é o principal componente do workflow. O processo em andamento é o que realmente importa. Se esse processo precisar efetivamente de um documento, tudo bem. Mas não é uma afirmação válida dizer que “todo processo de workflow implica necessariamente em documentos associados”. O workflow está normalmente associado ao GED devido à maioria dos processos em andamento nas organizações precisarem de documentos. Assim sendo, é muito comum, ao implantar um workflow, ter associada a ele uma ferramenta de GED que dê o suporte documental necessário ao processo.

> **COLD/ERM** – Tecnologia que trata páginas de relatórios, incluindo a captura, indexação, armazenamento, gerenciamento e recuperação de dados. Esta tecnologia permite que relatórios sejam armazenados de forma otimizada, em meios de baixo custo, mantendo-se sua forma original.

> **Forms Processing** (processamento de formulários) - São tecnologias aplicáveis na captura de dados de formulários, normalmente produzidos exclusivamente com este fim. A partir desses formulários são colhidos dados de maneira automática por meio de padrões de reconhecimento como OCR, ICR, código de barras, marcas, etc. Os dados colhidos podem ser apenas para indexação com objetivo de armazenar a imagem ou coleta de grande volume de dados, como para formulários de pesquisa de grande soma, como usados no censo, pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Nesta ferramenta são utilizados o ICR (Intelligent Character Recognition) e OCR (Optical Character Recognition) para o reconhecimento automático de caracteres.

> **EDMS (Engineering Document Management System)** - Um Sistema de Gerenciamento de Documentos Técnicos é aplicável, como o próprio nome já diz, a documentos técnicos: plantas, desenhos, especificações, relatórios, listas de materiais, normas de qualidade, etc.

>**Image Enable** - O objetivo geral deste tipo de ferramenta de GED é anexar documentos a programas diversos que precisam de documentos para complementar a informação necessária, ou seja, disponibilizar a imagem de um documento junto ao processo do qual ele faça parte.

> **Records and Information Management (RIM)** - É o gerenciamento do ciclo de vida de um documento, independente da mídia em que se encontre. Através de um sistema RIM gerencia-se a criação, armazenamento, processamento, manutenção, disponibilização e descarte dos documentos, sob controle de categorização e tabelas de temporalidade.

A partir do arcabouço teórico anteriormente apresentado, pretende-se através desta pesquisa, investigar como as organizações estão apropriando a tecnologia de GED e se este caminho lhes trouxe vantagem em termos de organização das informações da organização.

5 Metodologia

Para realizar esta pesquisa, partimos da premissa de que o uso do processo de aprendizagem e de ações inteligentes nos negócios é fundamental no cenário atual das organizações.

Escolhemos então, a tecnologia de gestão eletrônica de documentos para verificar algumas questões que nos inquietam. Dentre elas destacamos: verificar se os profissionais estão capacitados para utilizar tais ferramentas, confirmar se o uso da tecnologia trouxe vantagem em termos de organização de documentos e informações, além de avaliar se as organizações consideram esta tecnologia como um passo estratégico e fundamental para suas atividades no mercado e para o processo de tomada de decisões.

Propõe-se obter as respostas aos questionamentos da pesquisa utilizando ferramenta exploratória, com amostragem baseada na acessibilidade deste pesquisador, através também do orientador, para se chegar aos entrevistados, conforme os perfis definidos na pesquisa e explicados a seguir.

Optou-se pela pesquisa qualitativa por ser mais participativa e permitir que os respondentes direcionem o rumo da pesquisa em suas interações com o pesquisador, além de facilitar a visão deste, com elementos até então não percebidos.

Foram feitas perguntas durante entrevista, através de questionário previamente elaborado, aplicado diretamente aos pesquisados cujos perfis elencamos a seguir, assim como o instrumento de coleta que será utilizado:

Identificação e seleção das organizações: para execução desta pesquisa, inicialmente foram identificadas e selecionadas pelo menos 3 organizações, com sede no Rio de Janeiro, que utilizem as ferramentas de GED, há pelo menos 2 anos, com intuito de otimizar a gestão e o fluxo de seus documentos, assim como, agilizar as comunicações e aumentar a produtividade nos processos a que estes documentos se referem, com a finalidade de verificar se o uso tem sido eficaz e se tem proporcionado vantagens competitivas para a organização.

Identificação e seleção dos respondentes: Foram selecionados gerentes, supervisores ou especialistas ligados à área estratégica das três organizações, para saber como foi o processo de implantação do GED: quem ficou encarregado dessa implantação, se foi à própria organização ou uma empresa terceirizada e também; se os funcionários que lidam diretamente com as ferramentas, sabem utilizá-las de maneira eficiente; se a organização dispõe de recursos adequados e disponíveis para manutenção e preservação adequada dos documentos eletrônicos; se possuem conhecimento sobre as ferramentas de GED e se a mesma será capaz de trazer benefícios para suas atividades diárias; se a organização possui políticas para identificação e prazos para acondicionamento dos documentos eletrônicos produzidos pelas organizações; se os entrevistados conhecem o conceito de documento eletrônico; quais tipos de documentos eletrônicos podem ser encontrados na organização e em quais mídias se encontram os documentos eletrônicos das organizações.

Instrumento de coleta: Foi aplicado questionário-entrevista contendo 9 perguntas objetivas e 1 pergunta subjetiva. A escolha pela aplicação de um questionário deve-se as vantagens que este oferece, como: baixo custo, rapidez de aplicação, o anonimato, que leva o pesquisador a obter respostas mais pessoais e honestas. Com base na literatura disponível, as características desse instrumento são as mais coerentes para este tipo de pesquisa. Segundo Gil (1991, p. 55), — *o questionário é um conjunto de questões que são respondidas por escrito pelos pesquisados, é o meio mais rápido e barato para obter informações e garante o anonimato do pesquisado.*

Análise dos dados: Obtidos os dados estes serão quantificados e analisados conforme os pressupostos teóricos definidos na pesquisa.

5.1 ORGANIZAÇÕES ENTREVISTADAS

Apresenta-se aqui breve histórico das organizações identificadas e selecionadas para responderem ao questionário, assim como, os funcionários identificados como respondentes a pesquisa

5.1.1 ORGANIZAÇÃO A

TBG (<http://www.tbg.com.br/>)

A Transportadora Brasileira Gasoduto Bolívia-Brasil S.A. - TBG foi criada em 1997 para ser proprietária e operadora em território brasileiro do Gasoduto Bolívia-Brasil , tornando viável no país o aumento do consumo de uma fonte de energia mais limpa que os combustíveis fósseis tradicionais. Investir na alternativa do gás natural passou a ser uma estratégia importante na política energética brasileira, lançada nos anos 90.

A TBG realiza o transporte e a comercialização do gás natural que vem da Bolívia, por um gasoduto com 2.593 km de extensão do lado brasileiro, capaz de transportar até 30 milhões de m³ por dia, entregando às distribuidoras cerca de 60% do gás consumido em nosso país.

PERFIL DO RESPONDENTE DO QUESTIONÁRIO

Bibliotecário com experiência em projetos de implantação de sistemas de GED/ECM.

SISTEMA DE GED/ECM UTILIZADO

SiGed

5.1.2 ORGANIZAÇÃO B

CNEN/CGMI (<http://www.cnen.gov.br/>)

Coordenação-Geral de Instalações Médicas e Industriais (CGMI) compete: executar as ações de licenciamento e controle de instalações radiativas; avaliar a segurança radiológica, emitir autorizações para construção e operação de instalações radiativas e suspender essas autorizações; fiscalizar o cumprimento das normas de proteção radiológica e segurança nuclear nestas instalações; realizar o controle e inventário de fontes radioativas e de equipamentos de radiação, bem como emitir autorizações para a aquisição de material radioativo e fontes geradoras de radiação ionizante; certificar a qualificação de supervisores de proteção radiológica, operadores e especialistas referentes a instalações radiativas; coordenar as ações de resposta a emergências nas instalações de medicina e indústria; prestar apoio técnico na avaliação de segurança nuclear e radiológica de instalações nucleares e minero-industriais, bem como de reatores nucleares e depósitos de rejeitos radioativos; prestar apoio aos licenciamentos conduzidos por outros órgãos públicos, quando solicitado; propor e

implementar medidas voltadas à otimização dos procedimentos de licenciamento, inspeção e controle de instalações radiativas e controle de fontes radioativas e equipamentos de radiação.

PERFIL DO RESPONDENTE DO QUESTIONÁRIO

Analista de sistemas responsável pela implantação e manutenção do sistema de GED/ECM.

SISTEMA DE GED/ECM UTILIZADO

ONBASE <http://www.hyland.com/en/product/onbase.aspx>

5.1.3 ORGANIZAÇÃO C

ThyssenKrupp CSA

Companhia Siderúrgica do Atlântico

<http://www.thyssenkrupp-csa.com.br/pt.html>

Empresa que opera um complexo siderúrgico integrado produtor de placas de aço de alta qualidade, localizado no Distrito Industrial de Santa Cruz, zona oeste da cidade do Rio de Janeiro. O empreendimento ocupa uma área de 9 Km², fruto de parceria do grupo alemão ThyssenKrupp com a brasileira Vale. Possui usina, que foi inaugurada em Junho de 2010, que quando operar a plena capacidade vai produzir cinco milhões de toneladas de aço por ano. Toda a produção é direcionada para unidades do Grupo no exterior, visando atender a clientes no mercado internacional de aço Premium, em especial as indústrias automotiva, de linha branca (eletrodomésticos), dutos e tubos e de máquinas do segmento de tratores, guindastes e escavadeiras.

PERFIL DO RESPONDENTE DO QUESTIONÁRIO

Profissional com formação em relações internacionais e experiência em gestão documental de documentos de indústria siderúrgica multinacional de grande porte.

SISTEMA DE GED/ECM UTILIZADO <http://www.conject.com/de/en/index>**5.2 Entrevista e Aplicação do Questionário**

A aplicação do questionário na organização B foi feita de maneira presencial e nas outras duas organizações o questionário foi enviado por e-mail para os respondentes, pois não havia compatibilidade de horário para realizar o encontro. Os respondentes tiveram a liberdade de escolher as respostas que achavam mais adequadas na parte objetiva e na subjetiva, as respostas foram transcritas sem alteração. A seguir, veremos a análise das respostas dadas.

6 ANÁLISE DAS RESPOSTAS

Para a análise das respostas, as perguntas foram divididas em blocos e cada bloco corresponde a um segmento que se quer observar. No primeiro bloco de perguntas, se encontram as perguntas de número um, dois e três; e elas estão relacionadas à capacitação dos funcionários para utilizarem as ferramentas de GED/ECM. No segundo bloco, estão as perguntas quatro e cinco, que estão relacionadas ao uso do GED na organização de documentos e informações na empresa. A seguir, vem o terceiro bloco com as perguntas seis, sete, oito e nove, que abrangem a tecnologia GED como um passo estratégico para a atividade dos negócios da organização. Por fim, foi elaborada uma pergunta aberta que aborda as facilidades e dificuldades com a implantação do GED.

Analizando as respostas do primeiro respondente, vemos no primeiro bloco de perguntas que a empresa adotou procedimentos metodológicos de gestão documental, depois iniciou o treinamento das equipes, que foi considerado insuficiente. O tempo de prontidão dos usuários para usar o sistema foi de 6 meses. No segundo bloco de perguntas, podemos observar que a organização teve uma melhora na gerencia de informações, com a organização, localização e armazenamento dos documentos através do GED/ECM e foi constatada uma redução do volume dos documentos em suporte papel. Analisando o ultimo bloco de perguntas, o respondente afirmou que o software usado não atende a todas as necessidades da organização. Sobre a pergunta que se refere a uma empresa terceirizada ter implantado o GED/ECM na organização, a resposta dada foi sim, a implantação do sistema foi realizada por empresa terceirizada, porém utilizam sistemas tanto adquiridos no mercado, como desenvolvidos internamente. Em relação à questão do GED/ECM auxiliar na tomada de decisão na organização, a resposta dada foi que a implantação do GED/ECM faz diferença na tomada de decisões. Na pergunta aberta, onde é pedido para o respondente descrever quais dificuldades e facilidades trazidas com a implantação do GED/ECM, as dificuldades relatadas foram o elevado custo de implantação para as empresas; visão limitada dos executivos sobre a tecnologia; cultura organizacional não está preparada para a mudança e a implantação setORIZADA sem sinergia com outras áreas e com os negócios da empresa. Já as facilidades mencionadas são a confiabilidade das informações; conformidade com legislação de mercado e gerenciamento de dados, informações e conhecimento.

Analisando o primeiro bloco de perguntas do segundo respondente, vemos que a organização se preocupou em treinar seus funcionários durante a implantação da tecnologia e não depois de implanta-la. Segundo o respondente, o treinamento dado aos funcionários foi suficiente, embora essa opinião possa variar de pessoa pra pessoa. Ele afirmou que o conteúdo passado foi suficiente, mas não sabe se foi plenamente eficaz. Em relação ao tempo para os funcionários se sentirem aptos a utilizar as ferramentas, o respondente também afirmou que varia muito, pois tem funcionários que até hoje não estão familiarizados com a ferramenta e dificilmente ficarão e em sua maioria, levaram seis meses para a adaptação. Analisando o segundo bloco de perguntas, as que dizem respeito à organização das informações na organização, o respondente afirmou que houve sim uma melhora no que diz respeito à organização, localização e armazenamento dos documentos, sendo esse o ponto mais forte com a implantação da ferramenta. O número de documentos em suporte papel teve uma redução, embora essa redução, segundo o respondente, não ter sido muito grande. Deve-se ressaltar que apenas a implantação de GED não organiza o arquivo da organização; é preciso ter uma gestão documental antes de se implantar o GED. Segundo (BALDAM; VALLE; CAVALCANTI, 2002 p. 36):

o GED por si só não organiza de forma adequada sua documentação, e devem existir em sua empresa documentos sem acesso justificável para montar uma estrutura de digitalização e controle em GED para eles. Não se pode abrir mão de uma organização coerente do seu arquivo simplesmente porque ele foi informatizado.

Analisando o último bloco de perguntas, o respondente afirmou que o software utilizado, não atende a todas as necessidades da organização, e segundo ele, nenhum software consegue atender a todas as necessidades. O GED/ECM foi implantado por uma empresa terceirizada e o software foi adquirido no mercado, mas sofreu uma customização através da empresa terceirizada para atender as necessidades da organização, ou seja, o software foi adquirido no mercado, mas teve que sofrer algumas alterações. Em relação à questão de tomada de decisão, o respondente afirmou que o GED faz diferença sim em se tratando de tomada de decisões. Na última questão, que era para destacar as facilidades e dificuldade com a implantação do GED, o respondente destacou como facilidade a capacidade de localização e identificação dos documentos no acervo que foi muito otimizada após a implantação. Como dificuldade, ele vê a manutenção da qualidade do acervo, pois quando se digitaliza um documento, por exemplo, pode-se perder bastante a qualidade do mesmo.

Analizando as respostas do terceiro entrevistado, podemos concluir sobre as respostas do primeiro bloco de perguntas que a empresa treinou seus empregados durante a implantação da tecnologia, de forma eficaz. Em 1 mês estavam aptos a operar o sistema. No segundo bloco concluímos que há percepção de que houve melhora na gestão das informações da empresa, contudo, não houve redução do consumo de documentos em papel. No terceiro bloco, com as respostas obtidas, vemos que o sistema atende as necessidades da empresa; a implantação do sistema foi realizada por empresa terceirizada e o programa também foi adquirido no mercado. O sistema fez diferença no processo de tomada de decisões da empresa. Na questão aberta, o terceiro respondente destacou como dificuldades o fato de conciliar o treinamento das equipes com suas rotinas de trabalho; equipe de suporte para atender usuário ao iniciar o uso do sistema; as reconfigurações de fluxos documentais ou de estruturas de armazenamento e a adequação da capacidade da rede para suportar o volume de dados. Como facilidade, foi destacada a coordenação do fluxo documental; o controle da emissão de documentos e suas revisões; a rastreabilidade da informação e o acesso instantâneo às informações a web.

Comparando as respostas dos três respondentes podemos observar que em relação à capacitação dos funcionários para utilizar as ferramentas de GED/ECM, em duas organizações o treinamento ocorreu antes e/ou durante a implantação do GED e em apenas uma houve a gestão documental antes do início da implantação do GED e conseqüentemente, o treinamento aos funcionários. Em relação à suficiência do treinamento, duas organizações julgaram terem sido suficientes o conteúdo passado no treinamento e uma julgou ter sido insuficiente; duas organizações informaram ter levado por volta de seis meses para os funcionários se tornarem aptos a utilizarem as ferramentas de GED, enquanto na outra organização, precisou de apenas um mês para a familiarização com as ferramentas. Partindo para o segundo bloco de perguntas, concluiu-se que a implantação do GED trouxe uma melhora na gerência das informações nas três organizações, mas a redução dos documentos em suporte papel só aconteceu em duas organizações, sendo em uma delas a redução foi considerada pequena. No terceiro bloco de perguntas, vemos que em duas organizações o software de GED/ECM não atende a todas as necessidades, mas em uma as necessidades são plenamente atendidas. Em todas as organizações entrevistadas, o GED foi implantado por uma empresa terceirizada e em duas organizações o software foi adquirido no mercado e em uma é usado tanto o adquirido no mercado como o criado internamente. Em todas as três organizações, o uso do GED/ECM faz alguma diferença no que diz respeito à tomada de decisões dentro da organização. Analisando as respostas da pergunta aberta, notamos que na

descrição das dificuldades encontradas com a implantação do GED, não houve nenhuma resposta que se assemelhasse a outra, tendo cada organização as suas dificuldades diferentes. Já nas facilidades, fica evidente que em todas as organizações, o fato da melhoria com o gerenciamento das informações, com a otimização da localização, armazenamento e recuperação dos documentos, assim como a confiabilidade das informações e o acesso instantâneo as mesmas, são os quesitos principais e comuns entre elas.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a análise das respostas dos três respondentes podemos concluir que primeiramente, deve ser feita a gestão documental dos documentos para depois implantar o GED na organização. É evidente que o GED auxilia e muito quando se trata da gerência das informações, com ele é capaz de localizar e recuperar a informação quase que instantaneamente, possibilitando um ganho imenso a organização. Percebe-se também a preocupação que as organizações têm em treinar seus funcionários para eles estarem aptos a utilizar as ferramentas, embora demore um tempo até que isso ocorra, pois algumas pessoas tem maior facilidade de aprender do que outras, e a vontade de querer aprender é fundamental. Ficou claro também que as organizações preferem contratar empresas especializadas para implantar o GED e comprarem softwares já disponíveis no mercado, embora às vezes eles tenham que sofrer alguma customização para se adequarem às necessidades da organização. Ainda assim, fica evidente que as necessidades da organização em sua totalidade não são supridas pela implantação do GED, até por que, algumas necessidades não estão ao alcance das ferramentas de GED/ECM. Em se tratando do auxílio do GED na tomada de decisões, vemos que a tecnologia consegue auxiliar as organizações no processo de tomada de decisão. As dificuldades ainda existem, seja pela visão limitada dos chefes das organizações em relação ao GED/ECM ou o despreparo das organizações para a mudança, mas esta visão está mudando, e as organizações já sabem o quanto é vantajoso ter como aliado as ferramentas de GED/ECM, por isso elas investem numa implantação de qualidade, para que no futuro, não tenham que dar um passo para trás para acharem onde está o erro.

Para finalizar, as contribuições desta pesquisa foram relevantes e esclarecedoras, pois revendo as bases afirmativas de Sege (2010) e Deise (2010), pudemos constatar a máxima de que para garantir sobrevivência, as organizações realmente necessitam priorizar sua *capacidade de aprender e inovar de forma e por vezes radical*. (DEISER, 2010)

REFERÊNCIAS

- ALTOUNIAN, Márcia Martins De Araújo. **GESTÃO DOCUMENTAL NO TCU:** Adequação do Plano de Classificação aos Requisitos do E-Arq Brasil. 2009. 98 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Pós- Graduação) - Curso de Gestão do Conhecimento, da Informação e Documentação, Instituto Blaise Pascal, Brasília - DF, 2009. Disponível em: <<http://portal2.tcu.gov.br/portal/pls/portal/docs/2055564.PDF>>. Acesso em: 19 maio 2012.
- AVEDON, Don M. **GED de A a Z:** tudo sobre gerenciamento eletrônico de documentos. Tradução de Roberta da Silva Aquino. São Paulo: CENADEM, 2002.
- BALDAM, R., VALLE, R., CAVALCANTI, M. **GED:** Gerenciamento Eletrônico de Documentos. São Paulo: Érica, 2002.
- CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVO. **e-Arq:** Modelo de requisitos para sistemas informatizados de Gestão Arquivística de Documentos. Rio de Janeiro, 2006, 133 p. Disponível em : <<http://portal2.tcu.gov.br/portal/pls/portal/docs/2057196.PDF>>. Acesso em: 19. Jan. 2013
- DEISER, Roland. **Organizações inteligentes:** como a arquitetura da aprendizagem sustenta a estratégia corporativa. Rio de Janeiro: Elsevier, São Paulo: SSJ, 2010. 331p.
- FACHINELLI, Ana Cristina ; MATTIA, Olivar Maximino ; RECH, Jane . Organizações Inteligentes: Da Gestão da Informação para as Organizações que Aprendem. **In:** Congresso Virtual Brasileiro de Administração, 2006. Congresso Virtual Brasileiro de Administração, 2006.
- GED-GESTÃO Eletrônica de Documentos Disponível em: <<http://www.ged.net.br/index.html>>. Acesso em: 19 maio 2012.
- GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 1991. 175 p.
- JARDIM, Jose. Maria. O conceito e a prática da gestão de documentos. **Acervo** (Rio de Janeiro), Rio de Janeiro, v. 2, n. 2, p. 35-42, 1987. Disponível em:<<http://arquivoememoria.files.wordpress.com/2009/05/o-conceito-e-pratica-gestao-documentos.pdf>>. Acesso em: 29. abr. 2012.
- KOCH, Walter W. **Gerenciamento eletrônico de documentos:** conceitos, tecnologias e considerações gerais. São Paulo: Cenadem, 1998.
- LOPES, Uberdan dos Santos. Arquivos e a Organização da Gestão Documental. **In:** Rev. **ACB:** Biblioteconomia, Santa Catarina, v. 8/9, p. 121, 2003/2004. Disponível em: <<http://www.revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/view/412/524>> Acesso em: 29. Abr. 2012
- MACEDO, Geraldo Majela Ferreira de. **Bases para implantação de um sistema de gerenciamento eletrônico de documentos: estudo de caso.** Disponível em: <<http://www.tede.ufsc.br/teses/PEPS2944.pdf>> Acesso em: 29. abr. 2012.

MOTTA, Fernando C. Prestes, VASCONCELLOS, Isabella F. Gouveia. Teoria geral da administração. 3.ed. rev. São Paulo: Cengage Learning, 2009. 428p.

PRINCIPAIS tecnologias associadas ao GED Disponível em:

<http://www.iconenet.com.br/V5/ged/tecnologias_ged.htm>. Acesso em: 24 maio 2012.

RIOS, Jocelma A. GED como ferramenta na gerência do conhecimento explícito organizacional. In: ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6. 2005, Salvador, 2005. **Anais**. Salvador: UFBA: ICI, 2005. Disponível em: <http://www.cinform.ufba.br/vi_anais/docs/JocelmaRiosGED.pdf>. Acesso em: 19 jan. 2013.

RONDINELLI, Rosely Curi. **Gerenciamento arquivístico de documentos eletrônicos: uma abordagem teórica da diplomática arquivística contemporânea**. 1. ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2002. 155 p.

SENGE, Peter. M. **A Quinta disciplina: arte e prática da organização que aprende**. 26ed. Rio de Janeiro: Best Seller, 2010. 530p.

SILVA, Flávio Luiz D'oliveira. **Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED): Natureza, Princípios e Aplicações**. 2001. 72 f. Monografia (Bacharelado) - Curso de Ciência da Computação, Universidade Federal do Mato Grosso, Cuiabá, 2001.

WERLICH, Flávia. **O MERCADO DE GED E O PAPEL DO BIBLIOTECÁRIO NAS EMPRESAS DE GED NO BRASIL**. 2007. 42 f. Monografia (Bacharel) - Curso de Biblioteconomia, Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis, 2007. Disponível em: <<http://www.pergamum.udesc.br/dados-bu/000000/0000000000006/000006F2.pdf>>. Acesso em: 19 maio 2012.

APÊNDICE A – Questionário Aplicado nas organizações

O objetivo deste questionário é realizar um levantamento de dados para verificar se os profissionais das organizações A, B e C estão capacitados para utilizar as ferramentas de GED, confirmar se o uso da tecnologia trouxe vantagem em termos de organização de documentos e informações nas organizações pesquisadas, além de avaliar se estas consideram esta tecnologia como um passo estratégico e fundamental para suas atividades no mercado e para a tomada de decisões.

Cabe esclarecer que ao responder este questionário o respondente estará concordando em participar desta pesquisa e que sua identidade e suas respostas serão mantidas em absoluto sigilo, além dos dados serem utilizados apenas para fins acadêmicos.

Este questionário tem a função de coletar dados e informações para fundamentar a pesquisa inclusa no Projeto Final II do acadêmico Thiago Menezes Cairo, do Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação da UFRJ.

Serão realizadas 9 questões fechadas, onde o respondente deverá escolher apenas um item como resposta, e 1 (uma) questão aberta, onde deverá fazer suas colocações acerca das facilidades e/ou dificuldades trazidas pela implantação da tecnologia de GED. Não é necessário que se identifique. A sua colaboração no preenchimento dos dados é imprescindível para alcançar os objetivos da pesquisa.

QUESTIONÁRIO

1 – SOBRE O TREINAMENTO DOS FUNCIONARIOS PARA UTILIZAR A TECNOLOGIA DE GED:

() A EMPRESA TREINOU OS EMPREGADOS DURANTE A IMPLANTAÇÃO DA TECNOLOGIA

() A EMPRESA PRIMEIRO ANUNCIOU QUE PASSARIA A UTILIZAR A TECNOLOGIA DE GED, DEPOIS, ENTÃO TREINOU AS EQUIPES

() A EMPRESA INICIOU PRIMEIRO A GESTÃO DE SEUS DOCUMENTOS, ANUNCIOU QUE IRIA ADOTAR A TECNOLOGIA E SÓ DEPOIS INICIOU O TREINAMENTO DAS EQUIPES

() A EMPRESA INICIOU O USO DA TECNOLOGIA DE GED SEM NENHUM TREINAMENTO DAS EQUIPES.

() A EMPRESA IMPLANTOU A TECNOLOGIA E NÃO TEVE OS DEVIDOS CUIDADOS COM O TREINAMENTO DAS EQUIPES

2 - O TREINAMENTO RECEBIDO FOI SUFICIENTE ?

() SIM

☐ NÃO

3 - QUANTO TEMPO LEVOU PARA OS FUNCIONARIOS SE SENTIREM APTOS A UTILIZAR AS FERRAMENTAS DE GED?

☐ 1 DIA

☐ 1 SEMANA

☐ 1 MÊS

☐ 3 MESES

☐ 6 MESES

4 – HOUVE UMA MELHORA NA GERÊNCIA DAS INFORMAÇÕES, NO QUE DIZ RESPEITO A ORGANIZAÇÃO, ARMAZENAMENTO E RECUPERAÇÃO, APÓS IMPLANTAR A GED ?

☐ SIM

☐ NÃO

5 - O GED PROPORCIONOU REDUÇÃO DE DOCUMENTOS EM SUPORTE DE PAPEL?

☐ SIM

☐ NÃO

6 - O SOFTWARE UTILIZADO ATENDE A TODAS AS NECESSIDADES DA ORGANIZAÇÃO ?

☐ SIM

☐ NÃO

7 - A TECNOLOGIA DE GED FOI IMPLANTADA POR UMA EMPRESA TERCEIRIZADA ?

☐ SIM

☐ NÃO

8 - O SOFTWARE UTILIZADO FOI DESENVOLVIDO PELA ORGANIZAÇÃO OU ADQUIRIDO NO MERCADO?

- ☐ SOFTWARE DESENVOLVIDO INTERNAMENTE
- ☐ SOFTWARE ADQUIRIDO NO MERCADO
- ☐ SÃO UTILIZADOS OS DOIS TIPOS DE SOFTWARE

9 – O USO DA TECNOLOGIA GED FEZ/FAZ ALGUMA DIFERENÇA EM RELAÇÃO A TOMADA DE DECISÕES DENTRO DA ORGANIZAÇÃO?

- ☐ SIM
- ☐ NÃO

10 – DESCREVA COMO VOCÊ VÊ AS FACILIDADES E OU DIFICULDADES TRAZIDAS PELA IMPLANTAÇÃO DO SOFTWARE DE GED NA ORGANIZAÇÃO.

ANEXO(S)

ANEXO A – Questionário respondido pela organização A

1 – SOBRE O TREINAMENTO DOS FUNCIONARIOS PARA UTILIZAR A TECNOLOGIA DE GED:

() A EMPRESA TREINOU OS EMPREGADOS DURANTE A IMPLANTAÇÃO DA TECNOLOGIA

() A EMPRESA PRIMEIRO ANUNCIOU QUE PASSARIA A UTILIZAR A TECNOLOGIA DE GED, DEPOIS, ENTÃO TREINOU AS EQUIPES

(X) A EMPRESA INICIOU PRIMEIRO A GESTÃO DE SEUS DOCUMENTOS, ANUNCIOU QUE IRIA ADOTAR A TECNOLOGIA E SÓ DEPOIS INICIOU O TREINAMENTO DAS EQUIPES

() A EMPRESA INICIOU O USO DA TECNOLOGIA DE GED SEM NENHUM TREINAMENTO DAS EQUIPES.

() A EMPRESA IMPLANTOU A TECNOLOGIA E NÃO TEVE OS DEVIDOS CUIDADOS COM O TREINAMENTO DAS EQUIPES

2 - O TREINAMENTO RECEBIDO FOI SUFICIENTE ?

() SIM

(X) NÃO

3 - QUANTO TEMPO LEVOU PARA OS FUNCIONARIOS SE SENTIREM APTOS A UTILIZAR AS FERRAMENTAS DE GED?

() 1 DIA

() 1 SEMANA

() 1 MÊS

() 3 MESES

(X) 6 MESES

4 – HOUVE UMA MELHORA NA GERÊNCIA DAS INFORMAÇÕES, NO QUE DIZ RESPEITO A ORGANIZAÇÃO, ARMAZENAMENTO E RECUPERAÇÃO, APÓS IMPLANTAR A GED ?

(X) SIM

() NÃO

5 - O GED PROPORCIONOU REDUÇÃO DE DOCUMENTOS EM SUPORTE DE PAPEL?

(X)SIM

() NÃO

6 - O SOFTWARE UTILIZADO ATENDE A TODAS AS NECESSIDADES DA ORGANIZAÇÃO ?

() SIM

(X) NÃO

7 - A TECNOLOGIA DE GED FOI IMPLANTADA POR UMA EMPRESA TERCEIRIZADA ?

(X) SIM

() NÃO

8 - O SOFTWARE UTILIZADO FOI DESENVOLVIDO PELA ORGANIZAÇÃO OU ADQUIRIDO NO MERCADO?

() SOFTWARE DESENVOLVIDO INTERNAMENTE

() SOFTWARE ADQUIRIDO NO MERCADO

(X) SÃO UTILIZADOS OS DOIS TIPOS DE SOFTWARE

9 – O USO DA TECNOLOGIA GED FEZ/FAZ ALGUMA DIFERENÇA EM RELAÇÃO A TOMADA DE DECISÕES DENTRO DA ORGANIZAÇÃO?

(X) SIM

() NÃO

10 – DESCREVA COMO VOCÊ VÊ AS FACILIDADES E OU DIFICULDADES TRAZIDAS PELA IMPLANTAÇÃO DO SOFTWARE DE GED NA ORGANIZAÇÃO.

No Brasil, apesar da legislação estar se adaptando as novas realidades, ainda temos muita dificuldade de se implantar sistemas de GED / ECM nas organizações, pois sistemas bons, com boas ferramentas são muito caros.

No exterior, podemos ver o GED / ECM com ferramentas que tem seus objetivos focados em sustentabilidade, confiabilidade de informações, atendimento de legislações (como a SOX), gerenciador de conhecimento e informações, entre muitos outros.

Os executivos brasileiros ainda vêem o GED como um grande armazenador de Nota Fiscal eletrônica e redutor de custos em papel, o que também coloca a prioridade de aquisição de tais sistemas nas mãos de CIOs que simplesmente não vão desembolsar mais de 1 milhão de reais para uma implantação efetiva de sistemas assim.

O Brasil tem uma oportunidade incrível, porém com um problema maior ainda, que é basicamente na mudança de cultura das organizações, a fim de facilitar a implantação correta de sistemas de GED / ECM.

Devido ao cenário apresentado acima, ainda se tem uma utilização ínfima dos sistemas de GED / ECM no Brasil. O que nós vemos na maioria das organizações, são áreas específicas utilizando os sistemas, sem sinergia com outras áreas e, o principal, sem sinergia com o NEGÓCIO da organização.

ANEXO B – questionário respondido pela organização B

1 – SOBRE O TREINAMENTO DOS FUNCIONARIOS PARA UTILIZAR A TECNOLOGIA DE GED:

(X) A EMPRESA TREINOU OS EMPREGADOS DURANTE A IMPLANTAÇÃO DA TECNOLOGIA

() A EMPRESA PRIMEIRO ANUNCIOU QUE PASSARIA A UTILIZAR A TECNOLOGIA DE GED, DEPOIS, ENTÃO TREINOU AS EQUIPES

() A EMPRESA INICIOU PRIMEIRO A GESTÃO DE SEUS DOCUMENTOS, ANUNCIOU QUE IRIA ADOTAR A TECNOLOGIA E SÓ DEPOIS INICIOU O TREINAMENTO DAS EQUIPES

() A EMPRESA INICIOU O USO DA TECNOLOGIA DE GED SEM NENHUM TREINAMENTO DAS EQUIPES.

() A EMPRESA IMPLANTOU A TECNOLOGIA E NÃO TEVE OS DEVIDOS CUIDADOS COM O TREINAMENTO DAS EQUIPES

2 - O TREINAMENTO RECEBIDO FOI SUFICIENTE ?

(X) SIM

() NÃO

3 - QUANTO TEMPO LEVOU PARA OS FUNCIONARIOS SE SENTIREM APTOS A UTILIZAR AS FERRAMENTAS DE GED?

() 1 DIA

() 1 SEMANA

() 1 MÊS

() 3 MESES

(X) 6 MESES

4 – HOUVE UMA MELHORA NA GERÊNCIA DAS INFORMAÇÕES, NO QUE DIZ RESPEITO A ORGANIZAÇÃO, ARMAZENAMENTO E RECUPERAÇÃO, APÓS IMPLANTAR A GED ?

(X) SIM

() NÃO

5 - O GED PROPORCIONOU REDUÇÃO DE DOCUMENTOS EM SUPORTE DE PAPEL?

(X) SIM

() NÃO

6 - O SOFTWARE UTILIZADO ATENDE A TODAS AS NECESSIDADES DA ORGANIZAÇÃO ?

() SIM

(X) NÃO

7 - A TECNOLOGIA DE GED FOI IMPLANTADA POR UMA EMPRESA TERCEIRIZADA ?

(X) SIM

() NÃO

8 - O SOFTWARE UTILIZADO FOI DESENVOLVIDO PELA ORGANIZAÇÃO OU ADQUIRIDO NO MERCADO?

() SOFTWARE DESENVOLVIDO INTERNAMENTE

(X) SOFTWARE ADQUIRIDO NO MERCADO

() SÃO UTILIZADOS OS DOIS TIPOS DE SOFTWARE

9 – O USO DA TECNOLOGIA GED FEZ/FAZ ALGUMA DIFERENÇA EM RELAÇÃO A TOMADA DE DECISÕES DENTRO DA ORGANIZAÇÃO?

(X) SIM

() NÃO

10 – DESCREVA COMO VOCÊ VÊ AS FACILIDADES E OU DIFICULDADES TRAZIDAS PELA IMPLANTAÇÃO DO SOFTWARE DE GED NA ORGANIZAÇÃO.

A dificuldade maior na implantação do GED está ligado ao planejamento insuficiente e inadequado; a falta de definição prévia dos tipos documentais; cuidados com a temporalidade documental e com os níveis de segurança do documento, ou seja, a gestão documental não foi priorizada. É preciso estar atento a gestão documental antes de se implantar o GED. Agora, as dificuldades trazidas com a implantação do GED, diz respeito à manutenção íntegra do acervo digital, pois o documento digital pode perder muito em termos de qualidade. A facilidade com certeza está relacionada com a localização e recuperação de documentos.

ANEXO C – questionário respondido pela organização C

1 – SOBRE O TREINAMENTO DOS FUNCIONARIOS PARA UTILIZAR A TECNOLOGIA DE GED:

(X) A EMPRESA TREINOU OS EMPREGADOS DURANTE A IMPLANTAÇÃO DA TECNOLOGIA

() A EMPRESA PRIMEIRO ANUNCIOU QUE PASSARIA A UTILIZAR A TECNOLOGIA DE GED, DEPOIS, ENTÃO TREINOU AS EQUIPES

() A EMPRESA INICIOU PRIMEIRO A GESTÃO DE SEUS DOCUMENTOS, ANUNCIOU QUE IRIA ADOTAR A TECNOLOGIA E SÓ DEPOIS INICIOU O TREINAMENTO DAS EQUIPES

() A EMPRESA INICIOU O USO DA TECNOLOGIA DE GED SEM NENHUM TREINAMENTO DAS EQUIPES.

() A EMPRESA IMPLANTOU A TECNOLOGIA E NÃO TEVE OS DEVIDOS CUIDADOS COM O TREINAMENTO DAS EQUIPES

2 - O TREINAMENTO RECEBIDO FOI SUFICIENTE ?

(X) SIM

() NÃO

3 - QUANTO TEMPO LEVOU PARA OS FUNCIONARIOS SE SENTIREM APTOS A UTILIZAR AS FERRAMENTAS DE GED?

() 1 DIA

() 1 SEMANA

(x) 1 MÊS

() 3 MESES

() 6 MESES

4 – HOUVE UMA MELHORA NA GERÊNCIA DAS INFORMAÇÕES, NO QUE DIZ RESPEITO A ORGANIZAÇÃO, ARMAZENAMENTO E RECUPERAÇÃO, APÓS IMPLANTAR A GED ?

(X) SIM

() NÃO

5 - O GED PROPORCIONOU REDUÇÃO DE DOCUMENTOS EM SUPORTE DE PAPEL?

() SIM

(X) NÃO

6 - O SOFTWARE UTILIZADO ATENDE A TODAS AS NECESSIDADES DA ORGANIZAÇÃO ?

(X) SIM

() NÃO

7 - A TECNOLOGIA DE GED FOI IMPLANTADA POR UMA EMPRESA TERCEIRIZADA ?

(X) SIM

() NÃO

8 - O SOFTWARE UTILIZADO FOI DESENVOLVIDO PELA ORGANIZAÇÃO OU ADQUIRIDO NO MERCADO?

() SOFTWARE DESENVOLVIDO INTERNAMENTE

(X) SOFTWARE ADQUIRIDO NO MERCADO

() SÃO UTILIZADOS OS DOIS TIPOS DE SOFTWARE

9 – O USO DA TECNOLOGIA GED FEZ/FAZ ALGUMA DIFERENÇA EM RELAÇÃO A TOMADA DE DECISÕES DENTRO DA ORGANIZAÇÃO?

(X) SIM

() NÃO

10 – DESCREVA COMO VOCÊ VÊ AS FACILIDADES E OU DIFICULDADES TRAZIDAS PELA IMPLANTAÇÃO DO SOFTWARE DE GED NA ORGANIZAÇÃO

As principais vantagens da implantação da ferramenta de GED em nosso caso, uma empresa multinacional, do ramo da siderurgia, residem: na coordenação do fluxo documental; Controle da emissão de documentos e suas respectivas revisões; na rastreabilidade da informação e, no caso específico de nossa ferramenta, acesso instantâneo à informação, de qualquer lugar com acesso à internet; Com relação ao processo de implantação, as dificuldades suplantam em muito às facilidades. Me limitarei a enumerar as dificuldades de ordem técnica/ administrativas: conciliar o período de capacitação dos usuários com a rotina de trabalho; Disponibilidade de uma equipe de suporte para atender o usuário durante as primeiras utilizações da ferramenta; Reconfigurações de fluxos documentais ou de estruturas de armazenamento; Adequação da capacidade de rede para suportar o volume de dados;